

Zatwierdzam:

.....

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRASNYMSTAWIE
za 2013 rok

Krasnystaw, marzec 2013

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) K.p.c. (niedozwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELA

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. nr 50, poz. 331 z późn. zm.) przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie w roku 2013.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	lubelskie
2. Miasto /Powiat	krasnostawski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Krystyna Starczewska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	1/2 etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	20 godzin tygodniowo
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	BRAK

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumentów należy do zadań powiatu. Zadania te realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie usytuowany jest w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie na samodzielny stanowisku pracy. Rzecznik bezpośrednio podporządkowany jest Staroście Krasnostawskiemu.

Zadania z zakresu ochrony praw konsumentów wykonywane były przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie jednoosobowo w ramach zatrudnienia w wymiarze 1/2 etatu. Rzecznik posiada wykształcenie wyższe administracyjne i prawnicze. Różnorodność spraw, ich złożoność oraz rosnąca z roku na rok ilość konsumentów korzystających z porad Rzecznika wymaga wieloaspektowego doskonalenia i ciągłej aktualizacji wiedzy w zakresie obowiązujących przepisów prawa. Stąd też coraz trudniej jest sprostać wszystkim powierzonym Rzecznikowi obowiązkom w dotychczasowym wymiarze czasu pracy. Zaznaczyć należy, że Rzecznikowi pomagali w pracy stażyści, zajmując się częścią obsługi techniczno-administracyjnej.

Miejscem wykonywania pracy Rzecznika jest Starostwo Powiatowe w Krasnymstawie, ul. Sobieskiego 3 – I piętro pokój numer 119. Rzecznik ma ustalone dni przyjęć interesantów we wtorki i czwartki. W praktyce natomiast konsumenci obsługiwani są codziennie, w godzinach pracy urzędu od 7,30 do 15,30. Porady udzielane są także telefonicznie pod numerami telefonów Starostwa oraz pocztą elektroniczną – adres dostępny na stronie internetowej Starostwa (e-mail: rzecznikkonsumentow@krasnystaw-powiat.pl).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Głównym zadaniem Rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik wykonując to zadanie świadczył porady konsumentom osobiście, pisemnie oraz telefonicznie. Pomoc w tym zakresie realizowana była poprzez:

- udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika;
- udzielanie porad telefonicznych;
- udzielanie porad drogą elektroniczną;

- udzielanie odpowiedzi na zapytania konsumentów;
- podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw;
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;
- sporządzanie różnego rodzaju pism m.in. procesowych, reklamacyjnych, oświadczeń;
- umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów;
- kierowanie konsumentów do odpowiednich instytucji lub organów (Państwowej Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Prokuratury i Policji itp.).

W 2013 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie zgłosiło się **362 konsumentów** wymagających różnego rodzaju porady lub pomocy. W roku sprawozdawczym, tak jak w latach poprzednich, Rzecznik odnotował najwięcej tj. 243 porady udzielone bezpośrednio konsumentom w biurze Rzecznika. W formie telefonicznej odnotowano - 94 porady oraz 25 porad w formie pisemnej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Zakres porad dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów był zróżnicowany. W roku 2013 najczęściej konsumenci zgłaszali się do Rzecznika ze sprawami dotyczącymi spraw związanych ze świadczeniem usług. W zakresie **usług** odnotowano - **164** udzielonych porad, podjętych interwencji bądź innego rodzaju pomocy. W dalszej kolejności odnotowano sprawy wynikające z umów **sprzedaży** – **109**. Porad dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość odnotowano - **89**.

Tak jak w latach poprzednich najczęściej konsumenci zgłaszali się do Rzecznika ze sprawami dotyczącymi **usług telekomunikacyjnych** (80 porad), w tym telewizji cyfrowej, Internetu. W tej kategorii spraw zgłaszane problemy dotyczyły przede wszystkim nieprawidłowości związanych ze zmianą warunków umowy, jakości świadczonych usług (m.in. brak lub słaby zasięg dostępu do Internetu, nieosiągnięcie gwarantowanej w umowie prędkości Internetu), naliczania opłat wyrównawczych z tytułu niedotrzymania warunków umowy, nierzetelnego informowania abonentów o obowiązujących w dniu podpisywania umowy ofertach promocyjnych, przeniesienia usługi do innego operatora, powrotu do pierwotnego operatora, zwolnień i ulg w opłatach abonamentowych RTV. Dużą grupę skarg stanowiły sprawy dotyczące umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. przez akwizytorów oraz na odległość. Konsumenci

skarżyli się na nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez przedstawicieli handlowych działających na rzecz operatorów telekomunikacyjnych, polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd przy zawieraniu umów promocyjnych. Większość skarg konsumentów dotyczyła umów zawartych na skutek nachalnej agitacji telefonicznej prowadzonej przez konsultantów, co w konsekwencji skutkowało zmianą operatora i obciążenia konsumentów opłatą specjalną za przedterminowe rozwiązanie umowy z dotychczasowym operatorem. Skargi te zgłaszane były przede wszystkim przez osoby starsze, które przy zawieraniu umowy na odległość nie były świadome, iż wyrażają zgodę na zamianę operatora. Często o dokonanej zmianie konsumenci orientowali się po otrzymaniu faktury od nowego operatora. Taka sytuacja powodowała, że nie skorzystali z przysługującego uprawnienia do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. W 2013 roku, tak jak w roku ubiegłym, zdarzyły się przypadki podrobienia podpisu na umowie z TelePolska. Na skutek podejmowanych przez Rzecznika interwencji, po złożeniu zawiadomienia na Policji, umowy były rozwiązywane przez w.w operatora w trybie natychmiastowym.

Sprawy zgłaszane przez konsumentów w zakresie **usług finansowych** dotyczyły: zapytań o termin rozpatrzenia reklamacji, długów spadkowych, egzekucji komorniczych zadłużenia z tytułu umów o kredyt lub pożyczkę, egzekucji w stosunku do poręczycieli kredytów lub pożyczek, wprowadzenia konsumentów w błąd przez pracowników banku przy sprzedaży produktów inwestycyjno-ubezpieczeniowych, jako przynoszącej wysokie zyski lokaty.

W zakresie **ubezpieczeń** zgłaszane sprawy dotyczyły: ubezpieczeń komunikacyjnych tj. obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczeń na życie, ubezpieczeń zawieranych przy umowach o kredyt lub pożyczkę, odmowy uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, wysokości odszkodowania, terminu wypłaty odszkodowania lub świadczenia.

Zgłaszane problemy w zakresie umów związanych z dostawą **energii elektrycznej** dotyczyły przede wszystkim umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa z Energetycznemu Centrum S.A. z Radomia, pomimo wydanej przez Prezesa UOKiK decyzji stwierdzającej stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez tego przedsiębiorcę. Konsumenci skarżyli się na nieuczciwe i wprowadzające w błąd działania przedstawicieli handlowych, którzy przedstawiając ofertę tańszej energii, nie informowali konsumentów przede wszystkim o dodatkowych opłatach, które ponosić będą w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej.

W okresie sprawozdawczym mniejszą kategorię usług, z którymi konsumenci mieli problemy, w związku z ich nienależytym wykonaniem, stanowiły sprawy z zakresu **umów remontowo-budowlanych, przewozowych, motoryzacyjnych i windykacyjnych**.

Tradycyjnie już najwięcej spraw, z jakimi zwracali się konsumenci w 2013 roku do Rzecznika, wynikających z **umów sprzedaży** (109 porad) dotyczyło: obuwia, sprzętu RTV i AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, komputerowego i motoryzacyjnego. Sprawy dotyczyły przede wszystkim niskiej jakości towarów, głównie obuwia oraz narzucania, przy nieświadomości konsumentów, trybu rozpatrywania reklamacji sprzętu TRV, AGD i telekomunikacyjnego na podstawie gwarancji. W takich sytuacjach w ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik zawsze prowadzi działania edukacyjne. Z porad Rzecznika na etapie prowadzonego postępowania reklamacyjnego często korzystają sprzedawcy, a niektórzy sami kierują konsumentów do Rzecznika. W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządzał i wręczał konsumentom odpowiednie do określonej sprawy wzory pism: reklamacyjne, wezwania do wykonania umowy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zapytania i problemy zgłaszane przez konsumentów podobnie jak w latach poprzednich, dotyczyły możliwości zwrotu towarów pełnowartościowych zakupionych w sklepie, uchylania się gwarantów od odpowiedzialności lub zwłoki z wykonaniem naprawy lub wymiany towaru.

Nadal znacząca ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła **umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość** (89 porad).

Częstym nadal problemem osób starszych są zakupy na tzw. „pokazach” lub podczas akwizycji w domu konsumenta. Przy zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa przedstawiciele handlowi prowadzących w tej formie sprzedaż bezpośrednią różnego rodzaju towarów, głównie pościeli wełnianej, sprzętu AGD czy aparatury medycznej, wykorzystując przede wszystkim podeszły wiek, samotność, stan zdrowia, stosują niejednokrotnie nieuczciwe praktyki rynkowe, czy wręcz agresywne. Pomoc konsumentom w tym zakresie polegała na sporządzaniu oświadczeń o odstąpieniu od umowy kupna-sprzedaży i od umowy kredytu, wyjaśnianiu kwestii związanych z obowiązkiem zwrotu towaru przedsiębiorcy i nawiązywaniu z nim w tym celu kontaktu. Przy tej okazji na bieżąco prowadzona była również edukacja konsumentów. W roku sprawozdawczym wpływały również skargi na działalność autoryzowanych dystrybutorów urządzeń telewizji cyfrowej.

Zgłaszane problemy przez młodszych konsumentów związane były z usługami internetowymi i dotyczyły często rejestracji na różnego rodzaju portalach czy serwisach: pobieraczek, plikostrada, dobre programy, a w konsekwencji otrzymywanych wezwań do uiszczenia opłaty, za sam fakt zarejestrowania.

W zakresie umów zawieranych na odległość (oferty telefoniczne, internetowe) związane ze wzrostem popularności e-zakupów skargi dotyczyły niewywiązywania się z zawartych umów, a w szczególności niedostarczania towarów lub przesyłania towarów słabej jakości, niedotrzymywania terminów. Często też utrudniony był kontakt klientów z tymi przedsiębiorcami oraz występowały trudności z odzyskaniem zapłaconych pieniędzy w przypadku niedostarczenia lub skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy. Ponadto zgłaszane były skargi na działalność przedstawicieli prowadzących popularną sprzedaż wysyłkową maszynek do golenia czy bielizny damskiej. W większości tego typu spraw pomoc Rzecznika polegała na szybkiej interwencji i sporządzaniu dla konsumentów odpowiednich pism.

Podkreślić należy, że porady telefoniczne i osobiste nie polegały tylko i wyłącznie na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie, lecz podejmowane były działania mające na celu szybkie załatwienie sprawy poprzez nawiązanie telefonicznego kontaktu z przedsiębiorcą. Podejmowane w tej formie interwencje i prowadzone mediacje z przedsiębiorcami doprowadziły do pozytywnego załatwienia większości zgłaszanych przez Konsumentów problemów.

W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządził około **60** różnego rodzaju pism dla Konsumentów i były to pisma: reklamacyjne, oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, wypowiedzenia umów, wezwania do zapłaty, wnioski o wszczęcie postępowania mediacyjnego przed UKE pomiędzy konsumentem a operatorem telekomunikacyjnym oraz o wszczęcie mediacji do PIH.

Wiele spraw, z którymi zwracali się mieszkańcy powiatu krasnostawskiego do Rzecznika, nie dotyczyła problematyki konsumenckiej, natomiast różnych problemów natury osobistej lub rodzinnej. Proszono o porady z zakresu prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, postępowania spadkowego, egzekucji komorniczej. Po porady zgłaszały się również osoby prowadzące działalność gospodarczą, próbując dochodzić swoich praw z pomocą Rzecznika.

Szczegółową strukturę bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów przedstawia **Tabela nr 1 - Rozdział IV**.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, ponieważ nie zachodziła taka potrzeba. Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w sesjach rady miasta i rad gmin z terenu powiatu.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Realizując to zadanie Rzecznik w wyniku rozpoznanych spraw podejmował interwencje i wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. W swoich wystąpieniach Rzecznik opisywał stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta oraz wynikający z przedłożonych dokumentów, podawał podstawę prawną mającą zastosowanie w danej sprawie, zwracał się o udzielenie wyjaśnień i informacji w konkretnej sprawie, wskazywał żądanie konsumenta i wnosił o polubowne zakończenie sprawy. Wystąpienia są niekiedy pracochłonne, wymagają wielokrotnej polemiki, ale dzięki temu udaje się uzyskać pozytywne załatwienie sprawy. Należy dodać, że wśród wniosków o podjęcie interwencji okazało się, że w niektórych sprawach zarzuty Konsumentów były nieuzasadnione.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie w roku 2013 skierował w **73 sprawach wystąpienia do przedsiębiorców** o charakterze mediacyjnym, zmierzających do polubownego rozstrzygnięcia sporu. W stosunku do roku 2012 ilość podjętych w tej formie interwencji wzrosła o **78 %**.

W konsekwencji tych działań **51 spraw zostało zakończonych pozytywnie, negatywnie 17, natomiast 5 spraw nie zakończyło się do końca 2013 r. i pozostało w toku, w tym:**

- usługi: na 35 wystąpień 28 zakończonych pozytywnie, negatywnie - 5, w toku - 2;
- umowy sprzedaży: na 23 wystąpienia 10 zakończonych pozytywnie, negatywnie - 6, w toku - 2;
- umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość: na 15 wystąpień 10 zakończonych pozytywnie, negatywnie - 4, w toku - 1.

Spośród interwencji dotyczących **umów sprzedaży** najczęściej dotyczyło obuwia, natomiast w zakresie **usług** – to usługi telekomunikacyjne.

W zakresie reklamacji obuwia najczęściej występowały sprawy związane z nieuznaniem reklamacji w związku ze złą jakością obuwia. Na skutek wystąpień Rzecznika zdecydowana większość reklamacji w tym zakresie została załatwiona pozytywnie a roszczenia konsumentów zostały zaspokojone poprzez wymianę obuwia lub zwrot pieniędzy.

Wystąpienia Rzecznika w sprawach z zakresu usług telekomunikacyjnych dotyczyły w szczególności umów zawartych pod wpływem wprowadzających w błąd informacji przedstawianych konsumentom telefonicznie w taki sposób, że konsument był przekonany, iż promocyjna oferta nie wiąże się ze zmianą operatora. Na skutek nieuczciwych działań przedstawicieli handlowych stosowanych przy pozyskiwaniu klientów, konsumenci obciążani są opłatą wyrównawczą z tytułu przedwczesnego rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem. Podjęte przez Rzecznika interwencje doprowadziły w uzasadnionych przypadkach do rozwiązania umów oraz anulowania przez operatora naliczonej opłaty. Skierowane interwencje w sprawach dotyczących opłat za przesyłane wiadomości tekstowe o podwyższonej opłacie (SMS Premium) zakończyły się pozytywnie. Jak wcześniej wspomniano podejmowane przez Rzecznika w tej formie interwencje w sprawach dotyczących podrobienia podpisu na umowach zawieranych z TelePolska zakończyły się rozwiązaniem umowy oraz przekazaniem numeru telefonu do TP. W przypadku zakończenia sprawy wynikiem negatywnym Rzecznik sporządził wnioski dla konsumentów do Urzędu Komunikacji Elektronicznej o podjęcie postępowania mediacyjnego.

Wystąpienia w usługach ubezpieczeniowych dotyczyły produktów o charakterze inwestycyjno-ubezpieczeniowym, zakupionych w wyniku stosowania nieuczciwych praktyk przez bankowych doradców finansowych. Podjęte interwencje zakończyły się otrzymaniem przez konsumentów zwrotu całości środków zainwestowanych w tego typu produkty.

W usługach przewozowych prowadzone sprawy związane były z niewywiązaniem się przez przewoźnika z umowy przewozu osób oraz ze zniszczeniem przesyłki.

Sprawy z zakresu dostawy energii dotyczyły umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa z Energetycznym Centrum w Radomiu, z naruszeniem przepisów ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych i zakończyły się rozwiązaniem tych umów w trybie natychmiastowym.

Kolejną grupę skutecznych interwencji stanowiły sprawy dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. W zakresie zawieranych w ten sposób umów w większości zgłaszanych spraw pomoc Rzecznika polegała na szybkiej interwencji oraz sporządzeniu oświadczenia o odstąpieniu od tego typu umów.

W sprawach, w których nie udało się doprowadzić do ugodowego ich załatwienia, konsumenci byli informowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Szczegółowe zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia **Tabela nr 2 - Rozdział IV**.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W 2013 roku Rzecznik na bieżąco współpracował z organizacjami i instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów. To zadanie Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował poprzez kontakty i wymianę informacji o nieuczciwych i niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców z: Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzką Inspekcją Handlową – Delegaturą w Chełmie, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Lublinie, Federacją Konsumentów i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz z rzecznikami konsumentów z różnych miast.

W roku sprawozdawczym Rzecznik otrzymywał z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz z Urzędu komunikacji elektronicznej broszury i ulotki informacyjne, które przekazywał konsumentom oraz młodzieży szkolnej podczas prowadzonych zajęć, na które był zapraszany. Materiały te były bardzo pomocne Rzecznikowi w realizacji działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik otrzymywał elektronicznie od Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów biuletyny i informatory, które również były bardzo pomocne w pracy Rzecznika.

W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w dwóch szkoleniach:

- 1) w dniach 3-4 października 2013 r. zorganizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w Zamościu/Zwierzyniec nt. „Usługi Bankowe, ze szczególnym uwzględnieniem Obsługi rachunków”;
- 2) w dniach 28/29 października 2013 r. zorganizowanym i przeprowadzonym w Warszawie przez Federację Konsumentów w ramach projektu Programu Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich Ministerstwa Pracy i polityki Społecznej pn. „Ochrona Konsumenta w społecznościach lokalnych”.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W 2013 r. Rzecznik Konsumentów nie kierował spraw do rozpatrzenia przez sąd polubowny, jak również nie wytoczył żadnego powództwa na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań sądowych. W każdym przypadku negatywnego zakończenia sprawy Rzecznik, po wyczerpaniu wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, informował konsumentów o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Konsumenty rezygnują z drogi sądowej, argumentując najczęściej zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do zaangażowania osobistego i finansowego. Nie podejmowanie drogi sądowej następowało również ze względu na brak dostatecznych dowodów w sprawie i związane z tym ryzyko przegranej, wiążące się z poniesieniem kosztów.

Podkreślić należy, że Rzecznik indywidualnie, dogłębnie i wnikliwie analizuje każdą zgłoszoną sprawę i podejmuje bardzo rozważne działania. Rzecznik stara się uzyskać pozytywne załatwienie sprawy dla konsumenta poprzez mediacje i podejmowane interwencje wobec przedsiębiorców, w formie pisemnych wystąpień, drogą elektroniczną oraz rozmowy telefoniczne.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Działalność ta w 2013 r. była realizowana poprzez: kontakt z mediami (lokalną prasą) i przekazywanie informacji dotyczących problematyki konsumenckiej; zamieszczanie ważnych informacji na stronie internetowej starostwa, przekazywanie konsumentom materiałów edukacyjnych (np. ulotki, broszury).

Działania edukacyjne prowadzone były na bieżąco poprzez indywidualną edukację podczas udzielanych konsumentom porad. Wówczas Rzecznik wykraczając poza meritum sprawy uświadamiał konsumentów o przysługujących im prawach.

W 2013 roku Rzecznik, tak jak w latach poprzednich, spotykał się na zaproszenie nauczycieli szkół, z młodzieżą szkolną i zapoznał uczniów z podstawowymi prawami konsumentów. Podczas spotkań z młodzieżą przekazywane były również broszury i ulotki informacyjne.

Zajęcia te odbyły się:

- w dniu 13 grudnia 2014 r. w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Krasnymstawie;
- w dniu 3 stycznia 2013 r. i 16 grudnia 2013 r. w I Liceum Ogólnokształcącym w Krasnymstawie.

Wspomnieć warto, że w dniu 6 grudnia 2013 r. odbyło się w Starostwie Powiatowym w Krasnymstawie, spotkanie z konsumentami, które zostało zorganizowane z inicjatywy Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie, przy współpracy Rzecznika, w ramach ogólnopolskiej kampanii informacyjnej „**Ufaj, ale sprawdzaj**”. Spotkanie miało na celu uświadomienie mieszkańców powiatu, jak bronić się przed nieuczciwymi praktykami na rynku telekomunikacyjnym.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W roku sprawozdawczym Rzecznik poinformował Delegaturę UOKIK w Lublinie o podejrzeniu stosowania przez przedsiębiorcę, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na zamieszczaniu w umowach zawieranych poza siedzibą przedsiębiorcy o nazwie „Zamówienie instalacji zestawu telewizji bez abonamentu” postanowień, które nakładają na konsumentów obowiązek zapłaty za usługę montażu zestawu do odbioru TV oraz za kartę startową w przypadku realizacji przez konsumentów prawa do odstąpienia od umowy zakupu i montażu zestawu, co stanowi nieuczciwa praktykę rynkową w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, zobowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W 2013 roku Rzecznik nie kierował wniosków do sądu o ukaranie przedsiębiorców.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W zakresie polepszenia standardów ochrony konsumentów Rzecznik w dalszym ciągu widzi potrzebę podnoszenia świadomości konsumenckiej, poprzez:

- prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych społeczeństwa z wykorzystaniem mediów o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, Internetu, udostępnianie materiałów informacyjnych oraz organizowanie spotkań przez Rzecznika z mieszkańcami i młodzieżą szkolną,
- wprowadzenie edukacji sprzedawców i prowadzenie bezpłatnych szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego.

W celu poprawy realizacji praw konsumentów Rzecznik nadal widzi konieczność wprowadzenia dla potrzeb Rzecznika bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej oraz uregulowania kwestii terminu załatwienia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Różnorodność spraw, skala problemów i stopień ich skomplikowania stale się zwiększa. Powoduje to, iż Rzecznik zobowiązany jest do ciągłego podnoszenia poziomu swojej wiedzy. Istotnym problemem, przy ciągle zmieniających się przepisach prawa, jest brak systemu bezpłatnych szkoleń. W celu podniesienia umiejętności i poziomu merytorycznego oraz zwiększenia jakości świadczonych usług zasadne jest organizowanie dla Rzeczników przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem swoich delegatur cyklicznych spotkań, szkoleń, seminariów, konferencji na szczeblu województw.

W bieżącej pracy Rzecznik wielokrotnie korzystał z materiałów informacyjnych w postaci „broszur i ulotek” dotyczących problematyki konsumenckiej i przekazywał je konsumentom w biurze i podczas zajęć w szkołach. Stąd też w dalszym ciągu konieczne jest wyposażanie stanowiska Rzecznika w niezbędne publikacje w celu zapewnienia skuteczniejszej realizacji zadań z zakresu poradnictwa i edukacji.

W związku z tym, iż w efekcie podejmowanych przez Rzecznika interwencji o charakterze mediacyjnym zdecydowana większość spraw zostaje załatwionych pozytywnie, nadal uważam za zasadne zapewnienie rzecznikom możliwości odbycia bezpłatnego kursu dla mediatorów.

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają w środowisku lokalnym niewątpliwie pozytywny wydźwięk. Jego zadania to wyłącznie udzielanie bezpłatnej pomocy, natomiast zaangażowanie, rzetelność i rosnąca skuteczność w realizacji roszczeń na etapie postępowania polubownego i mediacyjnego przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Stale wzrastająca liczba udzielonych porad oraz podjętych interwencji, wskazuje na istotny fakt rosnącej świadomości wśród lokalnej społeczności o istnieniu instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz o możliwości skorzystania z takiej pomocy. Praca Rzecznika wymaga życzliwego podejścia do zgłaszanych przez mieszkańców problemów oraz zapewnienia im swobodnego i nieskrępowanego kontaktu z rzecznikiem, co jest bardzo trudne przy braku samodzielnego pomieszczenia biurowego.

Największą satysfakcją dla Rzecznika jest niewątpliwie zadowolenie konsumentów z pozytywnie załatwionej sprawy.

IV. TABELE

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	164
ubezpieczeniowa	17
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	20
remontowo-budowlana	7
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8
telekomunikacja (telefony, TV)	80
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	4
pralnicza	1
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	-
przewozowa	7
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	2
pogrzebowa	-
windykacyjne	10
inne	6
II. Umowy sprzedaży, w tym:	109
obuwie i odzież	41
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	35
komputer i akcesoria komputerowe	11
motoryzacja	11
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość	89

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	35	28	5	2
ubezpieczeniowa	3	2	-	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2	2	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	23	19	3	1
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	1	1	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	4	2	2	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	23	13	8	2
obuwie i odzież	18	10	6	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	1	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	1	-	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	15	10	4	1

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	-	-	-	-
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Krasnymstawie**

Krystyna Starczewska